

Warszawa, dnia 10 września 2015 r.

Poz. 22

**ZARZĄDZENIE NR 21  
MINISTRA SPORTU I TURYSTYKI<sup>1)</sup>**

z dnia 10 września 2015 r.

**w sprawie przyjmowania, ewidencjonowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oraz petycji  
w Ministerstwie Sportu i Turystyki**

Na podstawie art. 253 § 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r. poz. 267, z późn. zm.<sup>2)</sup>) i § 1 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 22 września 2014 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Sportu i Turystyki (Dz. U. poz. 1263) oraz w związku z rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46) zarządza się, co następuje:

**§ 1.** Zarządzenie reguluje sposób przyjmowania, ewidencjonowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oraz petycji w Ministerstwie Sportu i Turystyki, zwanym dalej „Ministerstwem”.

**§ 2. 1.** Komórką koordynującą postępowanie w sprawach dotyczących skarg i wniosków oraz petycji w Ministerstwie jest Biuro Dyrektora Generalnego, zwane dalej „BG”, które w szczególności:

- 1) prowadzi rejestry skarg i wniosków oraz petycji;
- 2) kieruje skargi i wnioski oraz petycje do załatwienia według właściwości do komórek organizacyjnych Ministerstwa albo właściwych organów lub instytucji;
- 3) kontroluje prawidłowość i terminowość załatwiania skarg i wniosków oraz petycji przez komórki organizacyjne Ministerstwa;
- 4) podejmuje czynności zapewniające zachowanie obowiązujących terminów;
- 5) przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w siedzibie Ministerstwa przy ul. Senatorskiej 14 w poniedziałki w godzinach 14.15 – 17.15 oraz w środy w godzinach 10.00 – 14.00;
- 6) sporządza protokół z przyjęć interesantów, o których mowa w pkt 5;
- 7) informuje w razie potrzeby Dyrektora Generalnego Ministerstwa o problemach związanych z rozpatrywaniem w Ministerstwie skarg i wniosków oraz petycji.

2. Rejestry, o których mowa w ust. 1 pkt 1, prowadzone są w formie elektronicznej i zawierają w szczególności:

---

<sup>1)</sup> Minister Sportu i Turystyki kieruje działami administracji rządowej – kultura fizyczna oraz turystyka, na podstawie § 1 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 22 września 2014 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Sportu i Turystyki (Dz. U. poz. 1263).

<sup>2)</sup> Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2014 r. poz. 183 i 1195 oraz z 2015 r. poz. 211 i 702.

- 1) imię i nazwisko lub nazwę skarżącego, wnioskodawcy albo podmiotu wnoszącego petycję albo nazwę organu lub instytucji, od których otrzymano skargę, wniosek lub petycję oraz inne informacje w zależności od tego w czyim interesie złożono skargę, wniosek lub petycję;
- 2) datę skargi, wniosku lub petycji oraz datę wpływu do Ministerstwa;
- 3) przedmiot skargi, wniosku lub petycji;
- 4) nazwę komórki organizacyjnej Ministerstwa albo nazwę organu lub instytucji, do której przekazano skargę, wniosek lub petycję;
- 5) datę i sposób załatwienia skargi, wniosku lub petycji;
- 6) inne informacje dotyczące rozpatrywania oraz załatwienia skargi, wniosku lub petycji.

§ 3. 1. Minister Sportu i Turystyki, zwany dalej „Ministrem”, lub wyznaczeni przez niego zastępcy przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków w siedzibie Ministerstwa przy ul. Senatorskiej 14, po uprzednim ustaleniu terminu.

2. Zgłoszenia interesantów w sprawach skarg lub wniosków dotyczące przyjęcia przez Ministra lub wyznaczonych przez niego zastępców przyjmuje pracownik BG.

3. Pracownik BG przekazuje do dyrektora Biura Ministra, zwane dalej „BM”, przy piśmie podpisanym przez dyrektora BG, informację dotyczącą zgłoszenia interesantów, o których mowa w ust. 2, z prośbą o uzgodnienie z Ministrem lub wyznaczonym przez niego zastępcą, terminu spotkania, jednocześnie powiadamiając o tym dyrektora komórki organizacyjnej właściwej ze względu na przedmiot skargi lub wniosku.

4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, protokół przyjęcia skargi lub wniosku sporządza obecny na spotkaniu pracownik komórki organizacyjnej właściwej ze względu na przedmiot skargi lub wniosku. Pracownik, który sporządził protokół przyjęcia skargi lub wniosku przekazuje go niezwłocznie do BG rozpoczynając jednocześnie rozpatrywanie skargi lub wniosku zgodnie z właściwością.

5. Informacja o miejscu przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków jest umieszczana na tablicach przy punktach informacyjnych Ministerstwa oraz na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej Ministerstwa, a także w siedzibach i na stronach internetowych Biuletynu Informacji Publicznej jednostek podległych lub nadzorowanych przez Ministra.

§ 4. 1. Skargi i wnioski oraz petycje wpływające do Ministerstwa rejestrowane są w elektronicznym systemie obiegu dokumentów w Kancelarii Ministerstwa, a następnie przekazywane do Dyrektora Generalnego Ministerstwa, który kieruje je do BG.

2. Skargi i wnioski oraz petycje przesyłane do Ministerstwa za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej ePUAP są przekazywane niezwłocznie przez BM do BG.

3. Pracownik BG, po zaewidencjonowaniu otrzymanych, także za pośrednictwem skrzynki elektronicznej kontakt@msport.gov.pl, skarg, wniosków lub petycji, niezwłocznie przekazuje je do rozpatrzenia właściwym komórkom organizacyjnym albo właściwym organom lub instytucjom.

4. W przypadku, gdy skarga, wniosek lub petycja wpłynęła bezpośrednio do komórki organizacyjnej innej niż BG, ta niezwłocznie przekazuje do BG oryginał skargi, wniosku lub petycji w celu zaewidencjonowania, rozpoczynając jednocześnie rozpatrywanie zgodnie z właściwością. Skargi, wnioski lub petycje przekazane przez interesantów pocztą elektroniczną są przekazywane do BG również pocztą elektroniczną niezwłocznie, nie później jednak niż następnego dnia roboczego.

5. Skargi i wnioski oraz petycje wpływające za pomocą poczty elektronicznej bezpośrednio do sekretariatów Ministra, Sekretarza Stanu, Podsekretarza Stanu lub Dyrektora Generalnego Ministerstwa są przekazywane do BG niezwłocznie, nie później jednak niż następnego dnia roboczego.

6. Jeżeli komórka organizacyjna, do której została przekazana skarga, wniosek lub petycja, nie jest właściwa merytorycznie do rozpatrzenia sprawy, zwraca niezwłocznie skargę, wniosek lub petycję do BG.

7. W przypadku, gdy do rozpatrzenia skargi, wniosku lub petycji właściwych jest kilka komórek organizacyjnych, pracownik BG niezwłocznie przesyła do nich skargę, wniosek lub petycję w celu przekazania w wyznaczonym terminie wkładów merytorycznych niezbędnych do przygotowania odpowiedzi przez BG.

8. W przypadku skarg i wniosków oraz petycji przekazanych do Ministerstwa za pośrednictwem ePUAP wyznaczony pracownik właściwej komórki organizacyjnej przekazuje podpisaną przez upoważnioną osobę odpowiedź na wniosek, skargę lub petycję do BM, a jej kopię do wiadomości BG.

§ 5. 1. Jeżeli rozpatrzenie skargi, wniosku lub petycji w terminie nie jest możliwe, pracownik właściwej komórki organizacyjnej sporządza zawiadomienie o przedłużeniu terminu załatwienia skargi, wniosku lub petycji i przekazuje je skarżącemu, wnioskodawcy lub podmiotowi wnoszącemu petycję oraz do wiadomości BG.

2. Jeżeli z uzasadnionych przyczyn nie jest możliwe przygotowanie przez daną komórkę organizacyjną, o której mowa w § 4 ust. 7, w wyznaczonym terminie wkładu merytorycznego niezbędnego do przygotowania przez BG odpowiedzi, wyznaczony pracownik tej komórki organizacyjnej informuje o tym BG podając przyczynę zwłoki i możliwy termin przekazania wkładu merytorycznego.

3. W przypadku niezałatwienia skargi, wniosku lub petycji w terminie z przyczyn, o których mowa w ust. 2, pracownik BG zawiadamia o tym skarżącego, wnioskodawcę lub podmiot wnoszący petycję.

§ 6. 1. BG oraz komórki organizacyjne obowiązane są do analizowania przedmiotu wpływających petycji w celu określenia czy dotyczą one tej samej czy różnych spraw.

2. W przypadku zaistnienia sytuacji, o której mowa w art. 11 ust. 1 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. poz. 1195), zwanej dalej „ustawą”, dyrektor komórki organizacyjnej może zarządzić łączne rozpatrywanie petycji (petycja wielokrotna), przekazując ogłoszenie, o którym mowa w art. 11 ust. 2 ustawy, do BM w celu zamieszczenia na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej Ministerstwa oraz do wiadomości BG.

§ 7. Komórki organizacyjne Ministerstwa są obowiązane w szczególności do:

- 1) terminowego załatwiania skarg i wniosków oraz petycji, a w przypadku nie załatwienia skargi, wniosku lub petycji w terminach określonych przepisami prawa zawiadomienia skarżącego, wnioskodawcy lub podmiotu wnoszącego petycję, oraz BG, o przyczynie zwłoki i terminie załatwienia sprawy;
- 2) dokonywania wszelkich czynności związanych z rozpatrywaniem skarg i wniosków oraz petycji, w tym w szczególności:
  - a) wzywania w razie potrzeby skarżącego, wnioskodawcy lub podmiotu wnoszącego petycję do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia skargi, wniosku lub petycji,
  - b) wnioskowania do innych organów o przekazanie niezbędnych materiałów i wyjaśnień,
  - c) zawiadamiania skarżącego, wnioskodawcy lub podmiotu wnoszącego petycję o fakcie, iż sprawa dotyczy właściwości kilku organów;
- 3) niezwłocznego przekazywania kopii odpowiedzi na skargę, wniosek lub petycję do wiadomości BG albo informowania BG o rozpatrywaniu skargi, wniosku lub petycji;
- 4) niezwłocznego przekazywania do BM w celu zamieszczenia na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej Ministerstwa przygotowanego do publikacji odwzorowania cyfrowego (skanu) petycji po dokonaniu uprzednio ewentualnej anonimizacji oraz wszelkich informacji co do których ustawa określa taki obowiązek;
- 5) przechowywania oraz archiwizowania wszelkiej dokumentacji związanej ze skargami i wnioskami oraz petycjami w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów ich załatwiania.

§ 8. 1. Skargi, wnioski lub petycje dotyczące jednostek organizacyjnych podległych lub nadzorowanych przez Ministra przekazywane są przez BG do komórek organizacyjnych Ministerstwa właściwych do sprawowania nadzoru w imieniu Ministra nad tymi jednostkami.

2. Skargi, wnioski lub petycje dotyczące polskich związków sportowych przekazywane są przez BG do Departamentu Kontroli, który sprawuje w imieniu Ministra nadzór nad działalnością polskich związków sportowych.

**§ 9.** 1. BG opracowuje roczną analizę załatwiania skarg i wniosków w Ministerstwie oraz jednostkach podległych lub nadzorowanych przez Ministra, którą przedkłada do zatwierdzenia Ministrowi w terminie do dnia 31 marca roku następującego po roku, za który opracowywana jest analiza.

2. W celu opracowania analizy, o której mowa w ust. 1, Minister zwraca się do jednostek podległych lub nadzorowanych z prośbą o przekazanie informacji o załatwionych skargach i wnioskach za rok ubiegły do końca lutego każdego roku.

**§ 10.** 1. BG sporządza zbiorczą informację o petycjach rozpatrzonych w Ministerstwie, którą przedkłada do zatwierdzenia Ministrowi w terminie do dnia 31 maja roku następującego po roku, za który sporządzana jest informacja.

2. Minister może zwrócić się do jednostek podległych lub nadzorowanych z prośbą o przekazanie informacji w zakresie rozpatrywania petycji.

**§ 11.** 1. W imieniu Ministra odpowiedzi na skargi, wnioski lub petycje podpisywane są przez:

- 1) Sekretarza Stanu i Podsekretarza Stanu w Ministerstwie – w sprawach dotyczących jednostek podległych lub nadzorowanych;
- 2) Dyrektora Generalnego Ministerstwa – w sprawach dotyczących dyrektorów komórek organizacyjnych Ministerstwa;
- 3) dyrektorów komórek organizacyjnych Ministerstwa – w sprawach dotyczących pracowników i zakresu działania komórki organizacyjnej, którą kierują.

2. W przypadku, o którym mowa w § 4 ust. 7, odpowiedzi na skargi, wnioski lub petycje podpisuje dyrektor BG. Dyrektor BG w celu realizacji zadań BG określonych w niniejszym zarządzeniu podpisuje także pisma, o których mowa w § 7 pkt 2 lit. a.

3. Korespondencję w sprawach skarg i wniosków oraz petycji podpisują dyrektorzy komórek organizacyjnych, którym przekazano do załatwienia skargę, wniosek lub petycję.

4. W przypadku nieobecności osób, o których mowa w ust. 1, 2 i 3, odpowiedzi na skargi, wnioski lub petycje oraz korespondencję podpisują zastępujące je osoby.

**§ 12.** Traci moc zarządzenie Nr 9 Ministra Sportu i Turystyki z dnia 8 kwietnia 2014 r. w sprawie przyjmowania, ewidencjonowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Ministerstwie Sportu i Turystyki (Dz. Urz. Min. Spor. poz. 10).

**§ 13.** Zarządzenie wchodzi w życie z dniem następującym po dniu ogłoszenia.

Minister Sportu i Turystyki

**Adam Korol**